

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2450>

Apreciación de las certificaciones de la Secretaría de Turismo en la industria restaurantera en Tepic, Nayarit

Appreciation for Ministry of Tourism's certifications in the Tepic, Nayarit restaurant industry

Manuel Alberto López Díaz

manuel.lopez@uan.edu.mx
<https://orcid.org/0009-0004-8364-7842>
Universidad Autónoma de Nayarit
Tepic – México

Cinthya Magally Gómez Sánchez

magally.gomez@uan.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0002-9887-5221>
Universidad Autónoma de Nayarit
Tepic – México

Ena Janet Gómez Olguin

janeth.gomez@uan.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0001-9964-5279>
Universidad Autónoma de Nayarit
Tepic – México

Artículo recibido: 16 de julio de 2024. Aceptado para publicación: 31 de julio de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El estudio tiene como objetivo analizar la situación actual de la industria de alimentos y bebidas en Tepic, Nayarit, enfocándose en las certificaciones regionales y los impactos de la pandemia de COVID-19 durante los años 2020 y 2021. A través de un diseño de investigación descriptivo y transversal, se recopilaron datos mediante encuestas a 68 unidades económicas del sector restaurantera. Los hallazgos revelan que un 66% de las empresas conocen al menos una certificación de la Secretaría de Turismo (SECTUR), mientras que un 44% no tiene conocimiento de ninguna certificación. La investigación identifica una oportunidad significativa para mejorar la educación y difusión de los beneficios de las certificaciones en la industria. Además, se encontró que la higiene y las prácticas de seguridad alimentaria son generalmente bien implementadas, aunque existen áreas de mejora. Los resultados también indican que el tamaño de la empresa no influye significativamente en el conocimiento de certificaciones, sugiriendo la necesidad de estrategias de capacitación más inclusivas.


Palabras clave: certificaciones, industria, restaurante, COVID- 19

Abstract

The research aims to analyze the current status of the food and beverage industry in Tepic, Nayarit. It focuses on regional certifications and the impacts of the COVID-19 pandemic during 2020 and 2021. The researchers used a descriptive and cross-sectional research design and collected data through surveys conducted with 68 economic units in the restaurant sector. The findings revealed that 66% of the companies were aware of at least one certification from the Ministry of Tourism (SECTUR), while

44% were not aware of any accreditation. The research identifies a significant opportunity to improve education and the dissemination of the benefits of certifications within the industry. Additionally, it was found that hygiene and food safety practices are generally well implemented, but there are areas for improvement. The results also indicate that company size does not significantly influence certification awareness, suggesting the need for more inclusive training strategies.

Keywords: certifications, industry, restaurant, COVID- 19

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Cómo citar: López Díaz, M. A., Gómez Sánchez, C. M., & Gómez Olguin , E. J. (2024). Apreciación de las certificaciones de la Secretaría de Turismo en la industria restaurantera en Tepic, Nayarit. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (4), 2725 – 2740.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.245010.56712/latam.v5i4.2450>

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad en el sector de A&B en los hoteles como en restaurantes tiene como principal punto la higiene de los alimentos lo que también revela la preocupación por el tipo de alimentos que se ingieren y en qué condiciones esos alimentos se encuentran, evaluando los posibles efectos sobre la salud. Según Menezes et al (2009) la cocina de un restaurante, independientemente de su categoría, es el lugar donde se concentra la satisfacción de las expectativas del cliente. Así, ésta es extremadamente importante ya que se trata del lugar donde se prepara la comida. Por lo tanto, una planificación adecuada y la calificación profesional de los empleados constituyen un atributo incuestionable en la búsqueda de calidad.

Mediante las certificaciones se llevan a cabo procesos que cuidan la inocuidad de los alimentos, por lo tanto, el contar con alguna de ellas es factor clave para reforzar los procesos que se tuvieron que llevar a cabo durante la pandemia del covid-19 en la industria restaurantera.

Las certificaciones pueden brindar una serie de beneficios importantes durante la transición de una operatividad cotidiana hacia el período posterior al COVID-19 en la industria restaurantera.

Algunos beneficios clave

Confianza del cliente: En un entorno en el que la seguridad y la higiene son de suma importancia, contar con certificaciones de seguridad alimentaria o sanitaria puede generar confianza en los clientes. Al mostrar que tu restaurante cumple con estándares reconocidos y verifica regularmente su cumplimiento, se transmite tranquilidad y de atraer a los clientes preocupados por su salud y bienestar.

Adaptación a las nuevas normativas: Las certificaciones a menudo están alineadas con las regulaciones gubernamentales y los estándares de la industria. Al obtener y mantener estas certificaciones, los restaurantes estarán mejor preparados para cumplir con las nuevas normativas que puedan surgir en el período post COVID-19, como requisitos de distanciamiento social, protocolos de limpieza mejorados y medidas de seguridad adicionales.

Mejora de los protocolos de seguridad y limpieza: Las certificaciones en seguridad alimentaria y sanitaria generalmente implican la implementación de protocolos estrictos de limpieza y seguridad. Estos protocolos pueden ayudar a los restaurantes a establecer y mantener prácticas adecuadas de higiene, desinfección y manipulación de alimentos, lo cual es fundamental para prevenir la propagación de enfermedades y proteger tanto a los clientes como al personal.

Diferenciación y ventaja competitiva: Contar con certificaciones reconocidas puede diferenciar al restaurante de la competencia y brindar una ventaja competitiva en el mercado. Los clientes pueden preferir elegir un restaurante que tenga certificaciones que respalden su compromiso con la calidad, la seguridad y la sostenibilidad.

Mejora de la imagen de marca: Las certificaciones pueden fortalecer la imagen de marca del restaurante al demostrar compromiso con altos estándares y valores importantes para los clientes, como la calidad, la responsabilidad social y la sostenibilidad. Esto puede generar lealtad de los clientes y atraer a aquellos que buscan apoyar negocios que se alineen con sus valores.

La internalización de los sistemas de calidad y certificaciones es el proceso mediante el cual una organización aplica e integra los requisitos de una norma de calidad en sus prácticas diarias con el fin de mejorar continuamente sus actividades, la empresa puede mostrar un mayor compromiso con la filosofía de calidad, y por lo tanto desarrollar los requerimientos del estándar de calidad de una manera más apropiada.

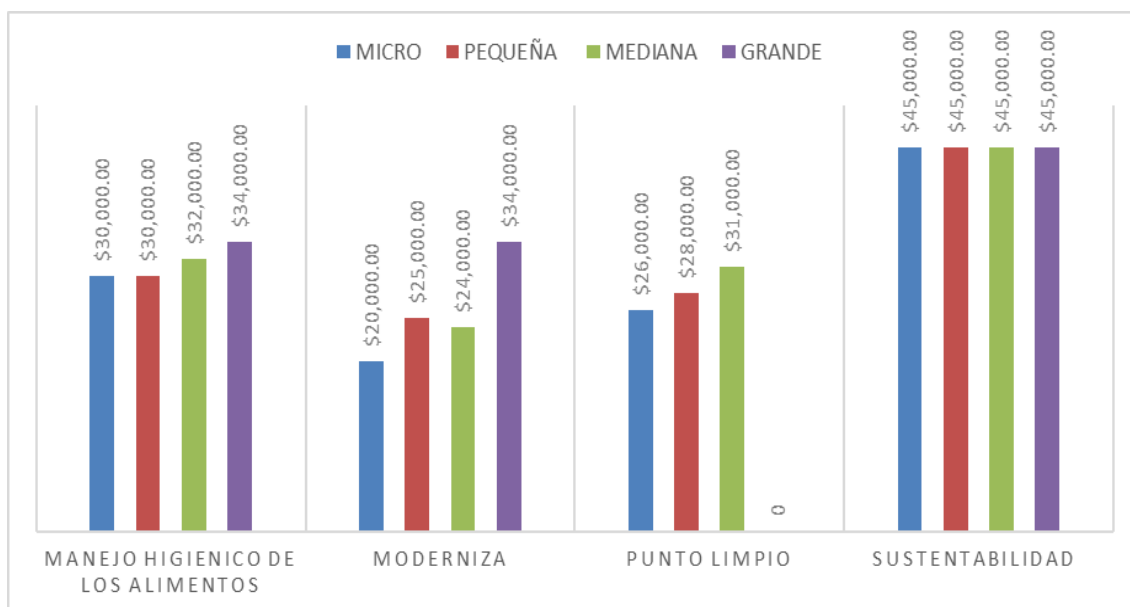
Alternativamente, otra empresa puede mostrar un interés menor en el estándar e implementar los requisitos de una manera más simbólica. En este último caso, es posible que la empresa sólo esté interesada en obtener un certificado que le permite demostrar a sus clientes que tiene un sistema de calidad, pero no preocuparse por lo que hay detrás del certificado, es decir, los requisitos de la norma de calidad.

Se conoce que las certificaciones a las que pueden acceder regionalmente la industria restaurantera en Tepic, Nayarit, por parte de la Secretaría de Turismo (SECTUR) son: Sello de Calidad Punto Limpio V2020, Programa de Calidad Distintivo S, Programa de Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H, Programa de Calidad Moderniza las cuáles explicamos brevemente en qué consiste cada una y cuando se comenzaron a realizar.

Las empresas dedicadas a la industria gastronómica que cuentan con alguna certificación vigente en el municipio de Tepic del estado de Nayarit, de las cuales aproximadamente sólo el 0.08% tiene certificación de punto limpio ya que solo existen 3 empresas (SECTUR, 2020), el 0.29 % distintivo H debido a que 11 restaurantes cuentan con ésta certificación (SECTUR, 2015), 0.21 % distintivo M habiendo 8 empresas restauranteras (SECTUR, 2009), y un 0.03% certificados en Distintivo S ya que solo hay 1 restaurante con esta certificación de acuerdo a lo expresado por (K. Martínez, comunicación personal, 22 de Septiembre de 2022); respecto a la cantidad de 3798 empresas dedicadas a alimentos y bebidas registradas en el INEGI en este municipio (DENUE, 2022), éstos indicadores muestran que se encuentra una área de oportunidad en conocer acerca de las posibilidades y oportunidades que tienen las empresas de certificarse o encontrar un ente beneficiario hacia este sector; así mismo existen consultores certificadores de los programas anteriormente mencionados y estos cuentan con un costo aproximado de acuerdo al tamaño de la empresa en el año 2022 como se puede observar en el gráfico 1, aclarando que estos costos varían de acuerdo a cada empresa consultora.

Gráfico 1

Costos en pesos de certificaciones por parte de los consultores de SECTUR



Nota 1: Sustentabilidad se denomina al Distintivo S.

Nota 2: Información otorgada por Secretaría de Turismo del estado de Nayarit, 2022.

METODOLOGÍA

El estudio se realiza de manera descriptiva con la finalidad de dar a conocer la situación percibida por la industria restaurantera acerca de las certificaciones realizadas por SECTUR, donde se considera como población objetivo toda aquella industria de alimentos y bebidas que se encuentre legalmente constituida y pueda ser acreedora de alguna certificación en el municipio de Tepic, Nayarit, México.

Müggenburg, Pérez (2007) afirman que los “Estudios transversales son aquellos en los que se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito se centra en describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado”(p.37), en este sentido este estudio es de tipo transversal, ya que se obtiene y analiza la información en los meses de Abril a Junio de 2023 , a partir del instrumento de una encuesta semiestructurada compuesta por 26 ítems (Tabla 1), donde se analizan factores socioeconómicos de los restaurantes “dentro del modelo socioeconómico de las organizaciones, las estructuras organizacionales son consideradas como la unión de los elementos de la organización. Estos elementos generalmente están agrupados en cinco categorías elementales: estructuras físicas, tecnológicas, organizacionales, demográficas y mentales” (Maldonado, López y Pinzón, 2016, p.30), la categoría organizacional cuenta con varias dimensiones y en el instrumento se distribuye en dos, la dimensión cultural y la dimensión de procesos debido a que se analiza el conocimiento que tiene acerca de las certificaciones y cómo se realiza algunas de las actividades; de acuerdo con Smith (2006) la Dimensión de Procesos Organizacionales en el contexto de una operación gastronómica se refiere a cómo los miembros del equipo interpretan la forma en que la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones y otros procesos afectan tanto el ambiente de trabajo como el resultado final de la gestión de la cocina y el servicio. Esta dimensión es esencial para comprender cómo los procesos operativos y de liderazgo dentro de la cocina y el restaurante en su conjunto influyen en la calidad de los alimentos y la experiencia del cliente.

En el directorio estadístico nacional de unidades del INEGI se tiene una cantidad de 3798 unidades económicas en la industria restaurantera los cuales son restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida, restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos, restaurantes con servicio de preparación de antojitos, restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas, restaurantes de autoservicio, restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, hot dogs y pollos rostizados para llevar, restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar, Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares, servicios de comedor para empresas e instituciones, servicios de preparación de alimentos en unidades móviles (Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas[DENUE], 2022).

De acuerdo a la información anterior se define una muestra adecuada de 68 unidades económicas encuestadas con el 90% de nivel de confianza y un margen de error de $\pm 10\%$ a partir de la información obtenida del total de unidades económicas dedicadas a la industria restaurantera de Tepic, Nayarit.

Se desarrolla por medio de la técnica de muestreo probabilístico, aleatorio simple que garantiza que todos los individuos que componen la población objetivo tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra, es decir, la probabilidad de seleccionar un sujeto del estudio es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que integran forman parte de la población objetivo (Otzen y Manterola, 2017).

El enfoque que emplea esta investigación es mixto este analiza a la gran mayoría de los fenómenos de investigación, éstos representan o están constituidos por dos realidades, una subjetiva y otra objetiva, que integra ambos enfoques el cualitativo y cuantitativo donde numerosas investigaciones han apuntado a este enfoque “mixto” con el que pueden obtenerse resultados más confiables (Hernández et al., 2014). Considerando este enfoque podemos obtener métricas e indicadores de cantidad de empresas que cuentan con alguna certificación (realidad objetiva) y entender que sucede en la

industria restaurantera desde la perspectiva de quienes se encuentran al frente y deben tomar decisiones día a día (realidad subjetiva).

Se obtiene información de la página de SECTUR para análisis de la cantidad de restaurantes que cuentan con alguna certificación.

Tabla 1

Total 26 ítems

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Tipo de empresa de acuerdo a su tamaño	Tamaño de la empresa basado en la cantidad de empleados.	1 ítem Número de empleados en categorías: Micro (0-10), Pequeña (11-50), Mediana (51-250).	Magnitud económica de la estructura de la empresa	Tamaño de la empresa	Nominal
Conocimiento de sistemas de gestión de calidad y Certificaciones en la industria restaurantera.	Familiaridad con los sistemas de gestión de calidad, Conocimiento y posesión de certificaciones.	9 ítems (5 de preguntas abiertas y 4 de opción múltiple)	Cultura organizacional	Percepción y posesión de las certificaciones, Conocimiento de normas.	Nominal y opinión.
Procesos de alimentos	Conocimiento y aplicación de normas de higiene en los procesos de la preparación de alimentos.	4 ítems (1 pregunta abierta y 3 de opción múltiple)	Procesos organizacionales	Reconocimiento de puntos críticos. Potabilidad del agua. Mantenimiento preventivo	Nominal
Prácticas de higiene	Conocimiento y aplicación de normas de higiene en la preparación de alimentos.	4 ítems con escala del 0 al 10 donde el 0 es no cuenta con (de acuerdo a la pregunta), y 10 es cuenta totalmente con (de acuerdo a la pregunta)		Higiene del personal de acuerdo con la NMX-F-605-NORMEX-2000	Ordinal
	Desarrollo del capital humano por medio de la capacitación	2 ítem (1 de pregunta opción múltiple y 1	Cultura organizacional	Capacitación del personal en normas de higiene	Nominal

	del aseguramiento de la inocuidad alimentaria.	de pregunta abierta)			
Entorno empresarial.	Descripción del entorno empresarial.	3 ítems de preguntas abiertas	Estructura organizacional	Puesto de quien respondió Tipo de comida Tiempo establecido.	Intención
		2 ítems de preguntas abiertas.	Actitud de liderazgo	Retos durante y después del COVID-19	Hechos

RESULTADOS y DISCUSIÓN

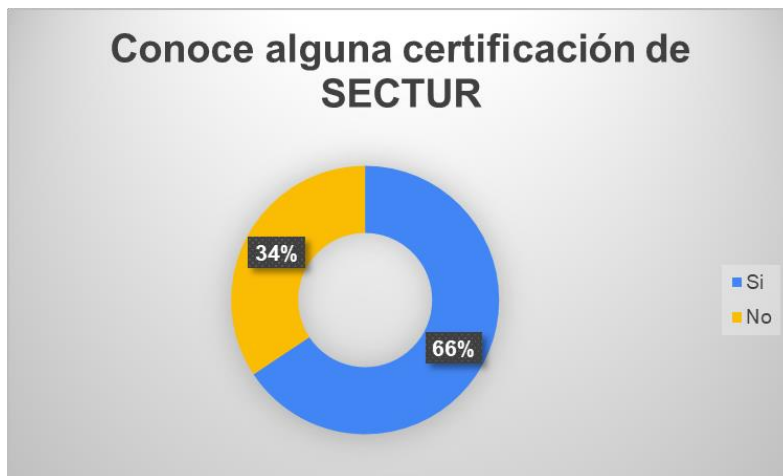
A partir del análisis de 68 encuestas realizadas, se exponen los resultados que delinear el panorama del conocimiento dentro de los actores de la industria restaurantera en relación con las certificaciones otorgadas por la Secretaría de Turismo (SECTUR).

De acuerdo al gráfico 1, el 66% de las empresas encuestadas demuestran tener conocimiento acerca de al menos una certificación de SECTUR a la cual podrían ser acreedoras. Este hallazgo refleja un nivel considerable de familiaridad en la industria respecto a las certificaciones que SECTUR ofrece para fortalecer la calidad y seguridad en los servicios gastronómicos.

Contrastando este resultado, el 44% de las empresas participantes indican no tener conocimiento acerca de ninguna certificación otorgada por SECTUR. Este porcentaje sugiere que existe un segmento considerable de la industria restaurantera que podría beneficiarse de iniciativas educativas o campañas de concientización acerca de las certificaciones disponibles, sus beneficios y la importancia de su adopción para elevar los estándares de calidad, así como subrayan la importancia de fortalecer los esfuerzos de difusión y comunicación por parte de SECTUR, la necesidad de programas educativos que aborden las ventajas tangibles que ofrecen estas certificaciones para el desarrollo sostenible y la competitividad en el sector gastronómico. Esta información es esencial para orientar futuras estrategias y políticas destinadas a mejorar la percepción y adopción de certificaciones dentro de la industria restaurantera.

Gráfico 2

Restaurantes que conocen alguna certificación de SECTUR



Fuente: elaboración propia con datos obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario.

El análisis de la independencia entre el tamaño de la empresa y el conocimiento de certificaciones se llevó a cabo mediante el cálculo del valor V de Cramer, como se muestra en la Tabla 3. Los resultados revelaron un valor de p cercano a 0, indicando que existe evidencia estadística significativa para concluir que las variables bajo estudio son independientes. La prueba de independencia se basó en un nivel de significancia α establecido a priori, y el p valor obtenido fue consistente con la hipótesis nula de independencia entre las variables. Este resultado sugiere que el tamaño de la empresa no influye de manera estadísticamente significativa en la probabilidad de que los participantes conozcan o no alguna certificación en la industria restaurantera.

Es decir, no se encontró una asociación estadísticamente significativa entre el tamaño de la empresa y la posesión de conocimientos sobre certificaciones en el contexto de esta investigación.

La falta de asociación estadística indica que otros factores podrían estar desempeñando un papel más significativo en la adquisición de conocimientos sobre certificaciones, independientemente del tamaño de la empresa.

Tabla 2

Tabla cruzada: Tamaño de la empresa con conocer alguna certificación

			Conoce alguna certificación		Total
			Si	No	
Tamaño de la empresa	Micro	Recuento	26	15	41
		% del total	38.2%	22.1%	60.3%
	Pequeña	Recuento	17	8	25
		% del total	25.0%	11.8%	36.8%
	Mediana	Recuento	2	0	2
		% del total	2.9%	0.0%	2.9%
Total		Recuento	45	23	68
		% del total	66.2%	33.8%	100.0%

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario con el programa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) V.26.

Tabla 3

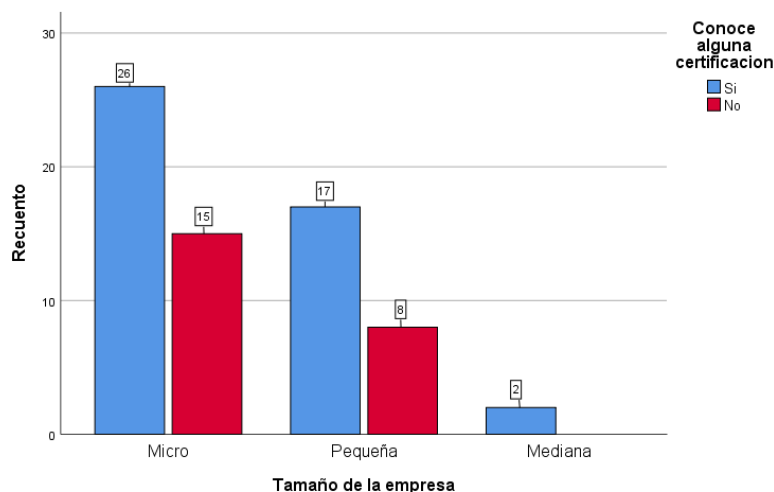
Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.133	.549
	V de Cramer	.133	.549
	Coeficiente de contingencia	.132	.549
N de casos válidos		68	

Fuente: elaborado con el programa SPSS V.26.

Gráfico 3

Recuento de restaurantes de acuerdo al tamaño de la empresa y si conoce alguna certificación



Fuente: elaboración propia. Datos obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario con el programa SPSS V.26.

Dentro de la muestra de restaurantes participantes que poseen conocimiento acerca de certificaciones, se observa una variedad de niveles de familiaridad, como se detalla en la Figura 3. La certificación de la Secretaría de Turismo (SECTUR) que destaca como la más reconocida es el Distintivo "H", con un significativo 41% de conocimiento por parte de los encuestados. Este hallazgo sugiere un alto grado de conciencia y reconocimiento en la industria sobre la importancia de los estándares de higiene y calidad.

En segundo lugar, se destaca el sello de calidad "Punto Limpio", siendo conocido por el 9% de los participantes. Este resultado indica una presencia notable de conocimiento sobre prácticas de limpieza y mantenimiento en los establecimientos gastronómicos.

El Distintivo "M" también se menciona con un 7% de reconocimiento, evidenciando que una proporción significativa de los encuestados está al tanto de las certificaciones relacionadas con la sustentabilidad y el manejo responsable de los recursos.

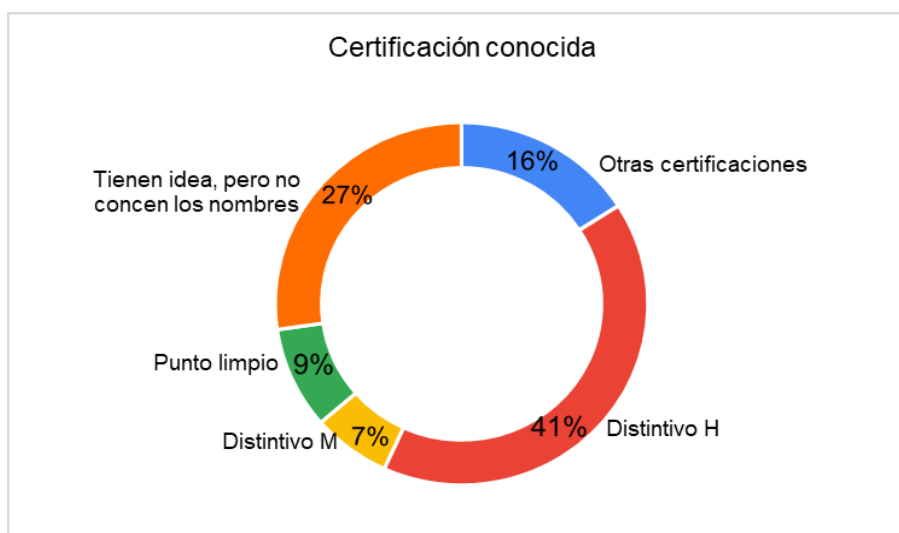
Es interesante notar que un 27% de los participantes tiene una comprensión general de la existencia de certificaciones que aseguran la inocuidad alimentaria en sus establecimientos, pero no especifican el nombre de dichas certificaciones. Este grupo podría representar una oportunidad para futuras investigaciones centradas en la conciencia general de estándares de seguridad alimentaria.

En adición, un 16% de los encuestados demuestra conocimiento acerca de otras certificaciones, tales como ISO 9001, ISO 22000 y HACCP, las cuales, aunque no forman parte de las certificaciones otorgadas por SECTUR, poseen relevancia en términos de referencias para la administración y aseguramiento de la inocuidad de productos alimentarios en la industria restaurantera.

Estos resultados resaltan la diversidad de conocimientos en la industria, lo cual puede tener implicaciones significativas para la gestión de la calidad y seguridad alimentaria en los restaurantes, así como también señala áreas específicas donde puede ser necesario fortalecer la conciencia sobre ciertos estándares y certificaciones específicas.

Gráfico 4

Certificaciones conocidas de la SECTUR



Fuente: elaboración propia con datos obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario.

Desde la perspectiva de los entes de la industria restaurantera quienes conocen acerca de las certificaciones y aún no se han certificado es debido a la falta de información, es decir, desconocen los procesos para acceder a una certificación y sus requisitos, no es una necesidad para el funcionamiento del restaurante, no cumplen con los requisitos que solicitan las certificaciones como equipos e infraestructura, los costos que genera tener una certificación tanto administrativos como compra de equipo necesario, el tiempo que se requiere realizar los trámites administrativos, la falta de capacitación y exigencia a los empleados sobre la limpieza y el servicio, otros comentaron que el restaurante tiene poco tiempo establecido en donde los restaurantes tenían un año o menos, por el tamaño pequeño de su empresa y algunos están en proceso de certificarse y trabajando en ello, donde podemos apreciar por medio del gráfico, las situaciones de menor a mayor frecuencia.

Gráfico 5

Situaciones por las cuales las empresas no se certifican



Fuente: elaboración propia con datos obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario.

Al examinar detenidamente los procesos de alimentos y las prácticas de higiene en la industria restaurantera, se obtuvieron resultados significativos, como se ilustra en la Figura 5. Estos resultados proporcionan perspectivas valiosas sobre la conciencia y aplicación de normativas clave, así como sobre la adopción de medidas específicas para garantizar la seguridad alimentaria.

Respecto a la norma NOM-251-SSA1-2009, que establece requisitos mínimos de buenas prácticas de higiene, se destaca que el 72% de los encuestados afirma conocerla, mientras que el 28% aún no está familiarizado con dicha normativa. Este resultado sugiere un nivel general de conocimiento, aunque existe margen para mejorar la conciencia y comprensión de estas prácticas higiénicas específicas.

En cuanto a la capacidad de reconocer puntos críticos en los procesos alimentarios, se observa que el 81% de las industrias restauranteras encuestadas afirma tener este conocimiento, mientras que el 19% no está familiarizado con la identificación de estos puntos cruciales. Este resultado resalta la importancia de la formación continua en seguridad alimentaria para garantizar la inocuidad de los alimentos.

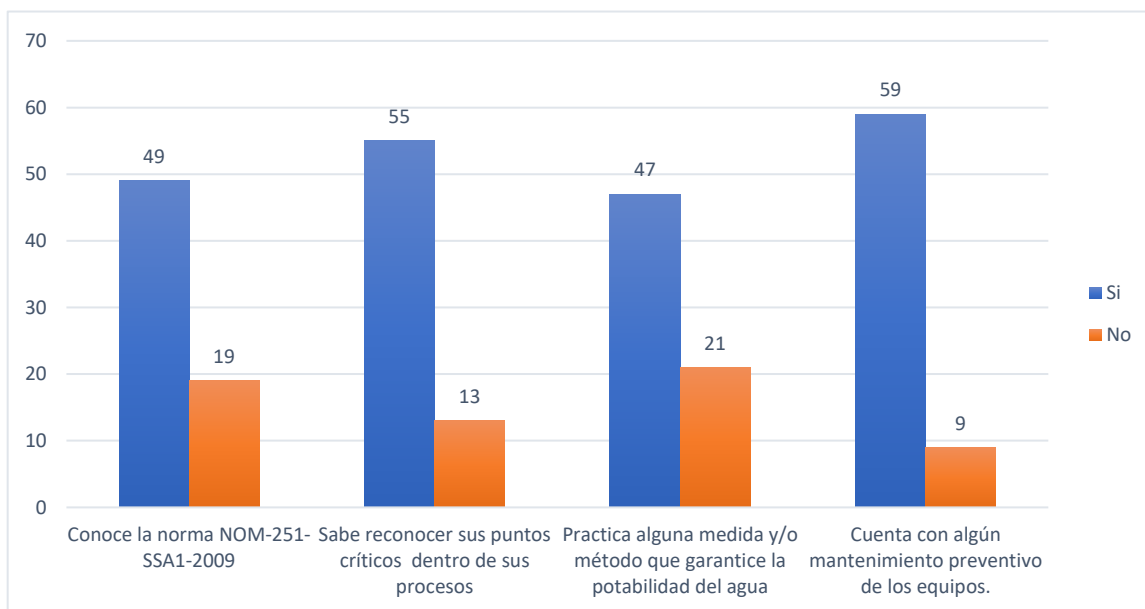
En relación con las prácticas que garantizan la potabilidad del agua, el 69% de las empresas encuestadas afirma implementar medidas y/o métodos específicos, mientras que el 31% aún no ha adoptado ninguna medida para asegurar la calidad del agua utilizada en sus procesos. Estos resultados señalan una oportunidad para fomentar prácticas más generalizadas en este aspecto fundamental de seguridad alimentaria.

En términos de mantenimiento preventivo de equipos y utensilios, se observa un alto nivel de compromiso, ya que el 87% de las empresas encuestadas informa llevar a cabo estas prácticas, mientras que solo el 13% aún no ha implementado medidas preventivas. Este hallazgo refleja una conciencia generalizada sobre la importancia de mantener equipos en condiciones óptimas para garantizar la calidad y seguridad de los alimentos.

Estos resultados dan pauta de la fortaleza que manejan las empresas restauranteras respecto a las prácticas de higiene y seguridad alimentaria, aun así, se observan áreas de oportunidad en las que puedan orientar estrategias y políticas futuras para fortalecer aún más los estándares de higiene y seguridad en este sector crucial.

Gráfico 6

Procesos de alimentos y prácticas de higiene



Fuente: elaboración propia con datos obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario.

La valoración otorgada por los participantes, reflejada en la Tabla 4, respecto a la higiene de sus empleados al asistir a su trabajo, proporciona una visión esclarecedora sobre las prácticas y percepciones prevalecientes en la industria restaurantera. Este indicador, expresado en una escala del 0 al 10, donde 0 denota la ausencia de una higiene adecuada y 10 representa un nivel óptimo de higiene, revela tendencias notables en la evaluación subjetiva de los encuestados.

Los resultados sugieren que la gran mayoría de las empresas restauranteras encuestadas consideran que sus empleados mantienen niveles de higiene que oscilan entre buenos y excelentes. Es crucial destacar que esta evaluación positiva puede tener implicaciones significativas para la percepción general de la calidad y seguridad alimentaria en la industria. La higiene del personal desempeña un papel fundamental en la satisfacción del cliente y en la prevención de riesgos relacionados con la inocuidad alimentaria.

Tabla 4

Apreciación de la higiene de los empleados en la industria restaurantera

Calificación de la higiene de sus empleados	Ropa y calzado limpios	Uñas cortas y limpias	Cabello recogido	No existe evidencia de que come, bebe, fuma, mascarilla, escupe, tose y/o estornuda en el área de manejo, transporte, preparación y consumo de alimentos o cerca de ellas
5	0	0	0	3
6	4	1	2	3
7	6	4	4	4
8	18	9	9	7
10	14	30	33	32

Nota 1: elaboración propia con datos obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario.

Nota 2: se omite la calificación otorgada de 0 a 4, debido a que no se encontraron respuestas con esa calificación.

Todos hemos pasado por diversas situaciones de la pandemia de COVID-19, “se volvió un fenómeno de largo aliento que a casi dos años de su aparición ha reconfigurado material y simbólicamente nuestras vidas, ha implicado la modificación de nuestros tiempos, ritmos, procesos de subjetivación, socialización, productividad, formas de concebir el mundo, así como los ciclos de la vida y los rituales de la muerte” (Pelayo, 2021), cada ente lo ha percibido de maneras muy diferentes y la industria restaurantera no es la excepción, los retos a los que se enfrentaron e incluso algunos se siguieron enfrentando, son aumentar sus ventas por lo cual elaboraron estrategias para adquirir comensales, algunas de ellas fueron servicios a domicilio por medio de intermediarios como mandaditos o algunas aplicaciones, ya que de acuerdo a análisis realizados acerca de tendencias de consumo “Los comportamientos de consumo cambiaron de topología desplazándose de compras presenciales a e-commerce o compras en internet” (Pelayo, 2021), algunos otros recurrieron a realizar promociones, renovación de sus menús, adaptación a las redes sociales, adaptación del establecimiento para poder recibir a los comensales con las medidas sanitarias necesarias.

CONCLUSIÓN

En esta investigación, hemos explorado las percepciones y barreras que enfrentan los entes de la industria restaurantera que, a pesar de conocer acerca de las certificaciones, aún no han buscado obtener dichas acreditaciones. Los resultados obtenidos nos dan una idea sobre diversas consideraciones que impactan directamente en la decisión de buscar o no certificaciones para mejorar la calidad y seguridad en los servicios gastronómicos.

Uno de los hallazgos fundamentales es la falta generalizada de información, donde muchos participantes desconocen los procesos y requisitos necesarios para acceder a certificaciones específicas. Esta brecha de conocimiento resalta la necesidad urgente de estrategias de divulgación efectivas que aclaren los procedimientos y beneficios asociados con las certificaciones disponibles.

Adicionalmente, varios entes de la industria no perciben la obtención de certificaciones como una necesidad operativa crítica para el funcionamiento de sus restaurantes. Esta percepción sugiere una oportunidad para comunicar de manera más efectiva los beneficios tangibles que las certificaciones pueden aportar, no solo en términos de calidad y seguridad, sino también en términos de competitividad y reputación en el mercado.

El incumplimiento de requisitos técnicos y de infraestructura, junto con la percepción de costos administrativos y la adquisición de equipos necesarios, surgen como desafíos significativos. Abordar estas preocupaciones podría implicar la creación de programas de apoyo financiero o asesoramiento técnico para facilitar la adaptación de los restaurantes a los estándares requeridos.

El tiempo requerido para realizar trámites administrativos, la falta de capacitación y exigencia a los empleados, así como las limitaciones temporales y de tamaño de algunos establecimientos, también se destacan como factores determinantes en la decisión de buscar certificaciones. Estos aspectos apuntan a la necesidad de estrategias específicas que consideren las circunstancias únicas de cada restaurante y ofrezcan soluciones adaptadas.

Por último, la presencia de entidades en proceso de certificación revela un interés genuino en mejorar los estándares de calidad. Estos casos positivos sirven como ejemplos inspiradores y sugieren que, a pesar de los desafíos, existe una disposición hacia la adopción de certificaciones en la industria restaurantera.

En conjunto, estos resultados ofrecen una comprensión integral de las barreras y oportunidades que enfrenta la industria. Este estudio proporciona un punto de partida valioso para futuras investigaciones, debido a las reflexiones realizadas a partir de los datos obtenidos, las certificaciones, si no se realizan, a bien sirven de guía para realizar procesos de mejora continua dentro un restaurante, pero en realidad ¿La población en general conoce acerca de las certificaciones?, ¿Existe una conciencia social en la importancia de contar con alguna certificación la industria restaurantera? Y estas dos últimas son cruciales para que una industria restaurantera considere esforzarse por obtener alguna certificación y contribuir en realizar políticas destinadas a fortalecer la calidad y seguridad en la industria restaurantera.

REFERENCIAS

Briscoe, J.A., Fawcett, S.E. and Todd, R.H. (2005). The implementation and impact of ISO 9000 among small manufacturing enterprises, *Journal of Small Business Management*, 43 (3), 309-330. <https://www.redalyc.org/pdf/433/43345993004.pdf>

Consultoría de negocios y procesos (s.f.). Certificaciones. Punto limpio <https://cadihsc.com/servicios/certificaciones/punto-limpio/#:~:text=Derivado%20de%20la%20pandemia%20de,lanzado%20en%20el%20a%C3%B1o%202011.>

Correia Paulino, G., Araújo Lucena, D. W., Fernandes Madruga, L. C., Leão de Menezes, P. D., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(3), 763-777.

Diario oficial de la federación (Abril, 2003). Convocatoria. Secretaría de gobernación. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=696976&fecha=04/04/2003#gsc.tab=0

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.

Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. (Enero, 2022). Sistemas de consulta. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <https://www.inegi.org.mx/app/descarga/?ti=6>

Escuela Europea de Excelencia. (2020). Cómo ayuda ISO 9001 en tiempos de Covid-19. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/11/como-ayuda-iso-9001-en-tiempos-de-covid-19/>, s.f.)

Evans, R. James y Lindsay M. William Administración y Control de la Calidad. [7ª ed.]. México: Cengage Learning Editores S.A. de C.V. <file:///C:/Users/Pc/Downloads/Administracion%20y%20Control%20de%20Calidad%20-%20Evans%207ma%20-%20JPR504.pdf>

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de La Investigación. McGraw-Hill Companies. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Licón Trillo, L. P., Magaña Magaña, E., Kiessling Davison, C. M., Soto Zapata, M., Villarreal Ramírez, V. H., & Zuñiga Avila, G. (2012). IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION "MODERNIZA" EN LA EMPRESA TICKET CENTER. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 30(), 861-871.

Maldonado Guzmán, G., López Torres, C., & Pinzón Castro, Y. (2016). La dimensión social en el modelo socioeconómico de las organizaciones: Un estudio de la Pyme de México. *Mercados y Negocios*, (33), 27-40. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571864083004>

Martínez-Costa, M., Choi, T.Y., Martínez, J.A., and Martínez-Lorente, A.R. (2009). ISO 9000/1994, ISO 9001/2000 and TQM: the performance debate revisited. *Journal of Operations Management*, 27, 495-511. <https://www.redalyc.org/pdf/433/43345993004.pdf>

Menezes, P. D. L. de; Balduino, B. C.; Balduino, J. C. & Vasconcelos, A. C. (2009) "Qualidade e segurança alimentar nos restaurantes de Mamanguape – PB." In: Adnilson, S.; Newton, P.; Putrick, S.; Ferreira Cury, M.; Dias Paixão, D.; Sakamoto, R.; Villanueva Ramos, S. (Org.) *Atividade turística e as potencialidades de novos destinos: Seleção dos melhores trabalhos apresentados no segundo Fórum Internacional de*

Turismo do Iguassu. Pólo Iguassu Feiras & Eventos, Foz do Iguacu, pp. 59-78.
<https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf>

Müggenburg Rodríguez V., M. C., & Pérez Cabrera, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1), 35-38.
<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pelayo Pérez, M. B. (2021). Towards an aseptic society. Livelihoods and pandemic politicities. *Religación. Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 6(30), e210860.
<https://doi.org/10.46652/rgn.v6i30.860>.

Pereira-Moliner, J., Tarí, J. J., Molina-Azorín, J. F., & López-Gamero, M. D. (2016). The benefits of a quality certificate. *Universia Business Review*, (50), 106-123.
<https://www.redalyc.org/pdf/433/43345993004.pdf>

Rodríguez-Arnaldo, O. and Martínez-Lorente, A.R (2014). Influencia de la corrupción en la implantación de la ISO 9001. *Universia Business Review*, 42, 52-67.
<https://www.redalyc.org/pdf/433/43345993004.pdf>

San Martín Reboloso, F., & Salcedo, M. P. (2009). Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 7(27), 77-91.

Secretaría de Turismo (2015). Programa Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-manejo-higienico-de-los-alimentos-distintivo-h>

Secretaría de Turismo (2020). Sello de Calidad Punto Limpio. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-de-calidad-punto-limpio>

Secretaria de Turismo. (2020). Dirección general de certificación turística. Gobierno de México. <https://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2020/09/DISTINTIVO-S.pdf>

Secretaría de Turismo.(2009) Programa de Calidad Distintivo S. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-distintivo-s>

Secretaría de Turismo.(2009) Programa de Calidad Moderniza. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-moderniza>

Smith Cayama, H., (2006). Evaluación de los procesos organizacionales como estrategia de intervención para el cambio organizacional. *Multiciencias*, 6(1), 0.
<https://www.redalyc.org/pdf/904/90460106.pdf>